

# MITTENDRIN

ISSN 1661-8513 SPITEX BERN Preis CHF 3.40



## Engagement in Afrika

*Jan Baumgartner,  
Mitarbeiter der  
SPITEX BERN*

Therapiehunde lassen Krankheiten vergessen Seite 6

Unbezahlbare Freiwilligen-Spitex Seite 11

Spitex-Betriebsleiter mit holländischen Wurzeln Seite 12

Gründung der Spitex Genossenschaft Bern Seite 18



**SPITEX BERN**  
*Hilfe und Pflege zu Hause*

# INHALT

## EDITORIAL

- 3 Spezialdienste für spezielle Bedürfnisse

## NEWS AUS DER SPITEX BERN

- 5 Hauswirtschaft neu organisiert

## FOKUS

- 6 Wärme und Zuneigung vom Therapiehund  
8 Freiwilliger Einsatz in Afrika

## DER KOMMENTAR

- 11 Madeleine Lehmann und Fredy Gut

## DAS PORTRÄT

- 12 Sierd de Bruin, Betriebsleiter

## CARTE BLANCHE

- 15 Professor Alexander Jungmeister

## DAS FORUM

- 16 Spitex-Kundendienst im Porträt  
17 Brief an die SPITEX BERN

## GENOSSENSCHAFT

- 18 Werden Sie Spitex-Genossenschafter

## VORSCHAU

- 19 Mittendrin 3/2014

## IMPRESSUM

Mittendrin – offizielles Organ der SPITEX BERN

Herausgeberin: SPITEX BERN, Könizstrasse 60,  
Postfach 450, 3000 Bern 5, Tel. 031 388 50 50,  
mittendrin@spitex-bern.ch, www.spitex-bern.ch

Verantwortlich: Eva Zwahlen, Tel. 031 388 50 27,  
eva.zwahlen@spitex-bern.ch

Redaktion: Zoebeli Communications AG, Bern  
Gestaltung: e621 gmbh, Bern

Layout und Druck: Rub Media AG, Wabern/Bern  
Preis: Einzelverkauf CHF 3.40, für Mitglieder der  
SPITEX BERN im Mitgliederbeitrag inbegriffen  
Druckauflage: 11500 Exemplare

Copyright: Abdruck nur mit Genehmigung der  
Herausgeberin

Titelbild: Jan Baumgartner, Mitarbeiter der  
SPITEX BERN (fotografiert von Pia Neuenschwander)



**MIX**  
Papier aus verantwortungsvollen Quellen  
**FSC® C023093**

# EDITORIAL

Liebe Leserin, lieber Leser

Die SPITEX BERN ist für alle da, die ihre Hilfe benötigen. Auch für Menschen mit speziellen Bedürfnissen. Für sie sind die Mitarbeitenden unserer vier Spezialdienste rund um die Uhr im Einsatz. Die speziell ausgebildeten Fachpersonen kümmern sich um Patienten, die eine besondere Pflege und Betreuung benötigen – vom erkrankten Kleinkind bis zur demenzkranken Seniorin.

Die Kinderspitex ist einer der vier Spezialdienste der SPITEX BERN. Die erfahrenen Pflegefachpersonen betreuen und pflegen Säuglinge, Kinder und Jugendliche mit einer akuten oder chronischen Erkrankung oder einer Behinderung in deren gewohntem Umfeld. Damit wird ihnen eine rasche Heimkehr aus dem Spital nach Hause zur Familie ermöglicht. Zudem begleitet die Kinderspitex sterbende Kinder und deren Familien in den letzten Lebenstagen.

Der Nachtdienst der SPITEX BERN bietet Sicherheit und Unterstützung für Patienten und deren nahestehenden Bezugspersonen während der Nacht. Damit ist die Betreuung zu Hause rund um die Uhr sichergestellt. So können die Patienten das Spital frühzeitig verlassen und sicher zu Hause wohnen. Familienangehörige und weitere Bezugspersonen werden entlastet.

Das MOP-Team – Mind Care, Onkologie und Palliative Care – der SPITEX BERN ist für Menschen mit einer psychiatrischen Erkrankung, Demenz oder Krebs da. Im Bereich Mind Care ermöglichen die speziell ausgebildeten und geschulten Mitarbeitenden psychiatrisch oder an Demenz erkrankten Personen ein so weit wie möglich normales Leben zu Hause. Das Onkologie- und Palliative-Care-Team bietet krebserkrankten Menschen umfassende Betreuung, Sicherheit und Orientie-



*Franziska Bürki, Leiterin Betriebsmanagement und Mitglied der Geschäftsleitung*

rung rund um die Uhr. Es stellt die Würde der Patienten bis zuletzt sicher und begleitet sie beim Sterben an ihrem Wunschort.

Die Mitarbeitenden des Springerteams der SPITEX BERN unterstützen die Betriebe bei Personalausfällen mit Einsätzen, damit die Patienten im gewohnten Rahmen gepflegt und betreut werden können.

Ich habe die Leitung von sechs Betrieben und der Spezialdienste Kinderspitex und MOP vor rund neun Monaten übernommen. In dieser Zeit hat mich immer wieder von Neuem beeindruckt, mit welchem Herzblut sich meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jeden Tag für die Patienten einsetzen. Ich bin überzeugt, dass für die meisten von ihnen die Tätigkeit für die SpiteX nicht nur Beruf, sondern auch Berufung ist. Die SPITEX BERN ist wie eine grosse Familie, in welcher der Dienst am Nächsten im Zentrum steht.

In dieser Ausgabe des «Mittendrin» stellen wir Ihnen unter anderem den Verein Therapiehunde Schweiz vor. Und wir porträtieren einen Pflegefachmann, der sich freiwillig im Ausland engagiert. Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre!

Franziska Bürki, Leiterin Betriebsmanagement und Mitglied der Geschäftsleitung

FOKUS S. 6

DER KOMMENTAR S. 11

DAS PORTRÄT S. 12

DAS FORUM S. 16



## ...FÜR MEHR MOBILITÄT



- Beratung
- Vermietung
- Verkauf
- Gratistest
- Lieferdienst
- Servicecenter
- Wohnberatung

Hilfsmittelstelle Bern • Kornweg 15  
3027 Bern  
Tel. 031 991 60 80



## Tageszentrum Viktoria – Für Ihre Ansprüche im Alter

Im Tageszentrum Viktoria kümmern wir uns um ältere, betreuungsbedürftige Menschen und bieten gleichzeitig eine Entlastung für pflegende Angehörige. Als Tagesgast werden Sie von kompetenten Mitarbeiterinnen liebevoll durch den Tag begleitet. Dabei gehen wir bewusst auf Ihre Fähigkeiten, Interessen und Wünsche ein.

**Alterszentrum Viktoria AG**  
Pflegezimmer, Wohnen mit Dienstleistungen, Tageszentrum, Spitex, Restaurant  
Schänzlistrasse 63, 3000 Bern 25, Telefon 031 337 23 13, [www.az-viktoria.ch](http://www.az-viktoria.ch)



## Für eine Karriere mit Zukunft!



- Nachdiplomstudium Pflege, Gesundheitsförderung und Prävention
- Nachdiplomkurs Palliative Care Level B1
- Nachdiplomkurs Pain Nurse
- Diplommkurs Berufsbildner/in, Praxisbegleiter/in

Infoveranstaltungen und Anmeldung:  
[www.bzpflege.ch](http://www.bzpflege.ch)



## 2-Zimmerwohnungen in Jegenstorf zu vermieten

im 1. und 2. OG mit grosser Terrasse und Blick in die Alpen per sofort in der Seniorenresidenz der Stiftung Rotonda.

Pensionspreis monatlich ab CHF 3'400.-

- Leistungen:
- Wohnung inkl. Kellerabteil
  - Mittagessen
  - TV- und Radioanschlussgebühren
  - Telefonanschluss
  - Kosten für Heizung, Wasser und Strom
  - Wöchentliche Reinigung
  - Kulturangebot



Telefon: 031 763 70 00  
([www.stiftung-rotonda.ch](http://www.stiftung-rotonda.ch))



Das ganze Haus und alle Wohnungen sind rollstuhlgängig und schwellenfrei. Es entspricht dem neuesten technischen Stand. Die Wohnungen verfügen über Parkettböden. Der grosse Balkon ist von allen Zimmern aus begehbar. Die Schiebetüren zwischen den Zimmern lassen Ihnen viele Möglichkeiten beim Einrichten offen. Der Boden der grosszügigen Nasszelle ist rutschfest.

# NEWS AUS DER SPITEX BERN

## ZUKUNFT DER HAUSWIRTSCHAFT

Die SPITEX BERN hat den Bereich Hauswirtschaft neu organisiert. Seit dem 1. April 2014 werden rein hauswirtschaftliche Einsätze – wie Wochenkehr und Monatsreinigung – durch die Tochterfirma BelleVie Suisse AG erbracht. Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen, die täglich anfallen, weniger als eine Stunde dauern und mit Grund- oder Behandlungspflege kombiniert werden müssen, erbringt weiterhin die SPITEX BERN. Der Bereich Pflege ist von den Änderungen nicht betroffen. Für viele Spitex-Patienten ändert sich somit nichts. Die betroffenen Patienten wurden von der SPITEX BERN informiert.

Der Tarif für Hauswirtschaftseinsätze von BelleVie beträgt 44 Franken pro Stunde inklusive Wegzeit. Die hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen kosten 53.90 Franken pro Stunde, dazu kommt eine Wegpauschale von 5 Franken pro Tag. Die Ausgleichskasse des Kantons entschädigt Bezügerinnen und Bezüger von Ergänzungsleistungen mit 46 Franken pro Stunde und 5 Franken für die Wegpauschale pro Tag, sofern sie über einen ärztlich unterzeichneten Bedarfsnachweis verfügen.

Nach dem Sparentscheid des Kantons Bern entschloss sich die SPITEX BERN dazu, den Bereich Hauswirtschaft zu verkleinern, um auch in Zukunft wirtschaftlich arbeiten zu können. 32 Mitarbeitenden musste Ende Januar 2014 die Kündigung ausgesprochen werden. In der Hauswirtschaft tätige Mitarbeitende, die aufgrund der Sparmassnahmen ihren Arbeitsplatz bei der SPITEX BERN verloren, hatten die Möglichkeit, sich bei BelleVie zu bewerben.

Weitere Informationen zum Angebot der SPITEX BERN: [www.spitex-bern.ch](http://www.spitex-bern.ch) > Dienstleistungen > Interessierte ■

## ZENTRUM SCHÖNBERG: POLITIK IST GEFORDERT

Bei der Eröffnung des Zentrums Schönberg in Bern am 1. April 2014 forderte Rahel Gmür, Verwaltungsrätin der Zentrum Schönberg AG und Präsidentin der SPITEX BERN, ein stärkeres Engagement der Politik für die Langzeitpflege. Die Politik müsse rasch die Grundlagen dafür schaffen, dass neuartige Versor-

gungsmodelle finanziert werden könnten. «Die bestehenden Finanzierungsmodalitäten lassen kaum Spielraum für Innovationen», erklärte Rahel Gmür. Die Forschung zu innovativen Pflege- und Betreuungskonzepten macht denn auch einen wichtigen Teil der Arbeit im Wissenszentrum des Zentrums Schönberg aus. Ein Forschungsschwerpunkt ist die Pflege zu Hause. Rahel Gmür dazu: «Eine ganzheitliche Betreuungs- und Pflegekette muss im häuslichen Umfeld beginnen. Die Betroffenen benötigen eine angemessene Betreuung und ihre Angehörigen die notwendige Unterstützung und Entlastung.»

Das Zentrum Schönberg ist das schweizweit erste Kompetenzzentrum für Demenz und Palliative Care. Es bietet betroffenen Menschen und ihren Angehörigen aus einer Hand beratende, ambulante und stationäre Dienstleistungen. Im integrierten Wissenszentrum werden auf wissenschaftlicher Basis neue Kompetenzen entwickelt, erprobt und zum Beispiel in Bildungsangeboten weitergegeben. In seiner Grussbotschaft zur Eröffnung des Zentrums Schönberg lobte Bundesrat Alain Berset dessen breites Tätigkeitsfeld: «In einer Gesellschaft mit immer mehr alten Menschen brauchen wir eine integrierte Versorgung, von der Früherkennung bis zur Betreuung am Lebensende.»

In der nächsten Ausgabe des «Mittendrin» wird das Zentrum Schönberg näher vorgestellt. [www.zentrumschoenberg.ch](http://www.zentrumschoenberg.ch) ■

## ONLINE-PATIENTEN-ANMELDUNGSSYSTEM OPAN® WIRD AUSGEBAUT

Das im Februar 2013 von der SPITEX BERN lancierte System OPAN® zur Online-Anmeldung von Patienten bei der SpiteX ist bereits jetzt eine Erfolgsgeschichte. Bis Ende April 2014 wurden 3831 Anmeldungen über das System abgewickelt. Zudem nutzt seit Mitte März 2014 mit der SpiteX Fricktal AG (Kanton Aargau) die erste SpiteX-Organisation ausserhalb des Kantons Bern OPAN®. In weiteren Kantonen steht OPAN® kurz vor der Einführung. Das System wird derweil laufend weiterentwickelt. Im nächsten Herbst geht die zweite Generation online. Ab diesem Zeitpunkt werden neben den Spitälern neu auch Hausärzte und Privatpersonen online Patienten bei der SpiteX anmelden können. OPAN® stellt sicher, dass alle relevanten Daten vom Zuweiser effizient, schnell und sicher zur SpiteX übertragen werden. [www.opanspitex.ch](http://www.opanspitex.ch) ■

# ZUNEIGUNG UND NÄHE VON HUNDEN

Hunde schenken Wärme und Zuneigung. In der Sozialbetreuung können sie deshalb eine wichtige Rolle übernehmen. Der Verein Therapiehunde Schweiz bildet Hunde und deren Halter für Freiwilligeneinsätze aus. Peggy Hug, Präsidentin des Vereins, hat vor Jahren hautnah erfahren, was ein Hund alles bewirken kann.

*Von Res Mettler (Text) und Pia Neuenschwander (Bild)*



«Als ich vor Jahren im Kinderspital Medizinstudenten unterrichtete, beobachtete ich, wie ein kleines Mädchen mit meinem Hund sprach, der draussen vor der Labortür lag. Als ich hinausging und das Kind ansprach, verstummte es sofort. Ich wandte mich von ihm ab und sprach zum Hund. Darauf begann das Mädchen wieder zu sprechen, aber nur mit dem Hund. Das Mädchen, das misshandelt worden war, sprach nicht mehr zu Menschen, aber über meinen Vierbeiner konnten wir miteinander kommunizieren. Ich realisierte, dass mein Hund den Zugang zu diesem Mädchen gefunden hatte.» Peggy Hug erfuhr auf eindrückliche Weise, wie ihr Hund das Eis zwischen zwei Menschen brechen konnte. Nach diesem Erlebnis liess sie ihren Hund zum Therapiehund ausbilden. Inzwischen ist Peggy Hug Präsidentin des Vereins Therapiehunde Schweiz und hat als Schulungsleiterin selbst zahlreiche Therapiehunde ausgebildet.

## SCHULUNG FÜR HUND UND HUNDEHALTER

Der Verein Therapiehunde Schweiz bietet Kurse an, in denen Hunde mit allem vertraut gemacht werden, was ihnen bei der Arbeit begegnen könnte: Rollstühle, Gehgestelle, Krücken, glatte Krankenhausböden, zuschlagende Türen, plötzliche Schreie von Patienten und Menschen in spezieller Bekleidung oder mit ungewöhnlichen Bewegungsmustern. Sie lernen, sich von fremden Menschen überall am Körper berühren zu lassen, von ihnen an der Leine gehalten zu

*Therapiehunde sind vorurteilslos, geduldig und zärtlich für den Menschen da.*



Peggy Hug, Präsidentin des Vereins Therapiehunde Schweiz:  
«Der Therapiehund baut eine Brücke zum Patienten.» Bild: zVg

werden und nicht zu bellen. Auch die Hundehalter lernen in theoretischen Lektionen den Umgang mit Rollstuhlgängern, mit sehschwachen und mit dementen Menschen.

### HUND ALS BRÜCKENBAUER

Therapiehunde werden in Spitälern, in Altersheimen, in Reha-kliniken oder bei den Patienten zu Hause eingesetzt. Der Hundehalter besucht die kranken oder behinderten Personen mit seinem Hund ehrenamtlich. Die Therapiehunde schenken Zuneigung und körperliche Nähe. Vorurteilslos, geduldig und zärtlich geben sie sich den Menschen ganz hin. «Der Hund therapiert nicht, aber er baut eine Brücke, sodass sich der Patient öffnet und der Therapeut eher etwas bewirken kann», sagt Peggy Hug. «Eine verkrampfte Hand löst sich und wird lockerer, ein unruhiges, oberflächliches Atmen wird regelmässig, Patienten beruhigen sich und sind weniger depressiv.»

[www.therapiehunde.ch](http://www.therapiehunde.ch)

## DREI FRAGEN AN KÄTHI RAMSEIER



Spitex-Mitarbeiterin Käthi Ramseier besucht ehrenamtlich kranke Kinder mit ihrem Hund.

### «DIE KINDER VERGESSEN IHRE KRANKHEIT»

Käthi Ramseier betreut für die SPITEX BERN kranke Kinder und ihre Eltern zu Hause. Alle zwei Wochen besucht die 32-Jährige zusätzlich ehrenamtlich mit ihrem Hund Luma einen krebserkrankten Jungen und zwei Mädchen im Rollstuhl.

#### FRAU RAMSEIER, WAS MACHEN SIE UND IHR HUND BEI IHREN EINSÄTZEN?

Die kleinen Mädchen verstecken etwas, das Luma dann suchen muss. Sie setzen sich zum Hund, schmiegen sich an ihn und streicheln ihn. Es ist sehr berührend, wenn eines der Kinder den Kopf auf Lumas Rücken legt. Manchmal gebe ich den Mädchen als motorische Übung ein Hundeguetzli in die Hand, das sie Luma reichen können. Mit dem krebserkrankten Jungen gehe ich oft spazieren. Dank Luma kann ich ihn meistens motivieren, nach draussen zu gehen und sich zu bewegen.

#### WAS LÖSEN DIE EINSÄTZE IN DEN KINDERN AUS?

Die Kinder freuen sich jedes Mal riesig auf unseren Besuch. Sie lachen, wenn Luma den Clown macht. Der Hund hilft den Kindern, sich zu entspannen und ihre Krankheit für eine Stunde zu vergessen. Luma nimmt die Kinder, wie sie sind, ihre Krankheit spielt dabei keine Rolle. Der Hund ist ein neutraler und stiller Zuhörer. Eines der Mädchen im Rollstuhl sagte einmal zu Luma: «Es wäre schön, wenn ich mit dir spazieren gehen könnte.»

#### SIND ES DIESE MOMENTE, DIE SIE MOTIVIEREN, DIE EINSÄTZE ZU LEISTEN?

Ja, es ist schön, zu merken, dass ich mit den Besuchen wirklich etwas bewegen kann. Die Einsätze sind zwar mit grossem Aufwand verbunden, aber es ist jedes Mal eine sehr reiche Erfahrung, zu erleben, wie gut es den Kindern tut, und dass auch der Hund dabei Spass hat.

# EIN KLEINER BEITRAG FÜR AFRIKA

Im Rahmen eines Praktikums reiste der damals angehende Pflegefachmann Jan Baumgartner erstmals nach Afrika. Später kehrte er immer wieder zurück. Helfen im Kleinen: Jan Baumgartner hat seine Aufgabe gefunden, ob in Afrika oder zu Hause bei der SPITEX BERN.

Von Martin Kuster (Text) und Pia Neuenschwander (Bild)



Pflegefachmann Jan Baumgartner bleibt realistisch: «Mein Beitrag für die Menschen in Afrika ist klein.» 2009 reiste der Berner zum ersten Mal im Rahmen eines Praktikums nach Benin. Seither lässt ihn Afrika nicht los. Er reiste nach Ruanda, nach Uganda und immer wieder zurück nach Benin. Dort, in der Stadt Tanguiéta, steht das Hôpital St. Jean de Dieu – ein medizinischer Zufluchtsort für die Ärmsten der Armen. Und gleichzeitig ein Ort kultureller Vielfalt voller Faszination. Jan Baumgartner hat ihn für sich entdeckt. In Tanguiéta kann der Pflegefachmann und Spitex-Mitarbeiter aus Bern auch in seiner Freizeit helfen. Im Kleinen.

## EIN PRAKTIKUM MIT FOLGEN

Jan Baumgartner war noch im Studium, als er Westafrika das erste Mal besuchte. Seine Kollegen suchten sich Praktikumsplätze in Schweizer Altersheimen oder Spitälern. Jan Baumgartner wollte mehr. Eine Dozentin vermittelte ihm das Praktikum in Westafrika. In Tanguiéta, im Hôpital St. Jean de Dieu, ist die Behandlung für mittellose Patienten kostenlos. In allen anderen Kliniken der Region verlangt das Personal noch vor dem Eintritt Geld, selbst im Notfall. Geld, das die meisten Menschen nicht haben. Für sie bleibt nur Tanguiéta. Hunderte von Kilometern reisen die Menschen ins Hôpital St. Jean de Dieu. Sie kommen aus Togo, Nigeria, Burkina Faso oder dem Niger. Einige erreichen das Spital. Andere sterben auf der Reise oder kurz nach der Ankunft.

*Pflegefachmann Jan Baumgartner betreut Patienten der SPITEX BERN und ehrenamtlich kranke und verunfallte Kinder in einem Spital in Benin.*



## VERBRENNUNGEN, MALARIA UND TYPHUS

Sein erstes Praktikum in Westafrika verbrachte Jan Baumgartner in der chirurgischen Abteilung der Kinderklinik. Seine Aufgabe bestand in der Wundpflege. Er wechselte Wundverbände von morgens bis abends, versorgte Jungen und Mädchen mit Verletzungen an Beinen, Bäuchen, Gesichtern. Zum Beispiel für das kleine Mädchen mit den grossen, braunen Augen: Beim Spiel in der Lehmhütte hatte es die brennende Lampe umgestossen. Das Petrol floss über Gesicht und Oberkörper. Die Verbrennungen waren fürchterlich. Jan Baumgartner wechselte der Patientin täglich den Verband – mit einer Mischung aus Desinfektionsmittel, Vaseline, Essig und Zucker. Für das Mädchen war die Behandlung eine Tortur. «Ich fügte ihr starke Schmerzen zu», sagt Jan Baumgartner. «Aber sie behandelte mich nie mit Ablehnung.» Dutzende von Kindern mit Brandwunden hat Jan Baumgartner im Hôpital gepflegt. Zu Hause bereiten ihre Mütter die Mahlzeiten auf offenem Feuer zu. Auf dem Boden, inmitten der herumtobenden Kinder. Zudem brennen die Bauern im Herbst das Gras der Savanne nieder – ebenfalls in unmittelbarer Nähe spielender Kinder. Zu den vielen Verbrennungen kommen Verkehrsunfälle, Malaria, Typhus und Mangelernährung. Rund 60 Prozent der Bevölkerung sind Analphabeten, wobei der Anteil bei den Frauen deutlich höher ist. Zur Aufgabe der Ärzte und Pflegefachpersonen im Hôpital gehört deshalb auch viel Aufklärungsarbeit. Zudem verfügt das Spital über eine eigene Schule, wo die Kinder teils mehrere Monate lang unterrichtet werden. Jan Baumgartner will die Menschen unterstützen. Schmerzen lindern, heilen, wo immer möglich. Manchmal siegt das Leben. Oft aber auch nicht. «Leiden zu sehen, und nicht mehr helfen zu können – das ist besonders schlimm», sagt der Pflegefachmann.

## EIN KOFFER VOLLER BILDER

Nach zwei Monaten Afrika kehrte Jan Baumgartner zurück nach Bern. Acht Kilogramm leichter und beeindruckt von der enormen Arbeitsbelastung, mit der sich das Pflege- und ärztliche Personal täglich konfrontiert sieht. Die intensiven Bilder und

Viele Patienten reisen Hunderte Kilometer weit ins Hôpital St. Jean de Dieu in Tanguiéta, Benin. Diese und viele weitere Bilder von Jan Baumgartner finden sich auf seiner Website: [www.janbaumgartner.smugmug.com](http://www.janbaumgartner.smugmug.com).



die gemachten Erfahrungen beschäftigten ihn stark. Unmöglich, den Alltag wieder aufzunehmen, als wäre nichts gewesen. Die notleidende Bevölkerung, die bewundernswerte Leistung des Spitalpersonals, 45 Grad im Schatten: Jan Baumgartner musste weitermachen. Auch hier, in der Schweiz. In der Freizeit begann er, Geldgeber zu suchen. Sponsoren und medizinische Fachleute, zum Beispiel auf die Herstellung von Arm- und Beinprothesen spezialisierte Orthopädietechniker, die bereit sind, einen ehrenamtlichen Einsatz zu leisten. Unterstützt wird Jan Baumgartner dabei von seinen Bildern. Zuerst waren diese nur im Kopf. Mithilfe der Fotokamera kopiert er sie heute jeweils auch auf Papier. Kindergesichter, Personen in Gruppen oder im Einzelporträt. Es sind viele schöne und gesunde Menschen auf diesen Bildern. Aber auch Abbildungen von schweren Verletzungen und Krankheiten. Zeugnisse aus einer fernen Welt, die es ihm hier in der Schweiz erleichtern, Sponsoren zu finden. Denn im Spital, das durch Spendengelder finanziert wird, sind die Mittel stets knapp.



## EINSATZ FÜR DIE SPITEX BERN

In Bern arbeitet Jan Baumgartner bei der Spitex. Auch hier sind es die dunkleren Facetten des Lebens, die ihn interessieren. Patienten am Rande der Gesellschaft. Menschen mit schwierigen Geschichten und Suchtproblematiken. Bern ist nicht Afrika. Und doch: «Auch bei meiner Arbeit für die SPITEX BERN kann ich nicht jederzeit einen Arzt rufen, sondern muss



Das Hôpital St. Jean de Dieu in Benin ist ein medizinischer Zufluchtsort für die Ärmsten der Armen. Bild: Jan Baumgartner

selbstständig und mit den zur Verfügung stehenden Mitteln eine Lösung finden», so der Pflegefachmann. Die regelmässigen Reisen nach Afrika verarbeitet er mittlerweile gut. «Ich kann mich abgrenzen», sagt Jan Baumgartner. «Ich komme gut damit zurecht.»

## IMMER WIEDER NACH AFRIKA

2011 reiste der mittlerweile diplomierte Pflegefachmann zum zweiten Mal nach Tanguiéta. Und 2013 noch einmal. Weitere Einsätze für Ende 2014 oder 2015 sind bereits geplant. «Ich kann jeweils problemlos unbezahlten Urlaub nehmen – diese Flexibilität meines Arbeitgebers und meiner Vorgesetzten schätze ich sehr», sagt Jan Baumgartner. Das Mädchen mit den Verbrennungen hat er bei einem seiner Folgeaufenthalte in Benin wieder besucht. Die Narben waren noch zu sehen, aber dem Mädchen ging es gut. «Die Kraft, die dieses Kind ausstrahlt, hat mich tief beeindruckt», sagt Jan Baumgartner. Zuerst sei es Neugier gewesen, die ihn nach Afrika getrieben habe. Mittlerweile weiss er, worauf er sich einlässt. «Ich akzeptiere, dass mein Beitrag klein ist», sagt er. «Unserem medizinischen Handeln sind Grenzen gesetzt.» Nachhaltige Veränderung könne nur entstehen, wenn Kontinuität bestehe. Deshalb wird es Jan Baumgartner auch in Zukunft immer wieder nach Afrika ziehen. ■

individuelle Vorsorge  
Begleitung und Beratung

jederzeit erreichbar unter  
der Telefonnummer:  
**031 332 44 44**

Beundenfeldstrasse 15, 3013 Bern, [www.aurora-bestattungen.ch](http://www.aurora-bestattungen.ch)



**aurora**

das andere  
Bestattungsunternehmen



## Betreute Senioren-Wohnungen in der Stadt Bern

Im Wohnzentrum Résidence vermieten wir grosszügige und lichtdurchflutete **betreute Senioren-Wohnungen** mit fantastischer Weitsicht.

Die **1½- und 2½-Zimmer-Wohnungen** am Niesenweg 1 sind totalsaniert und ab sofort bezugsbereit.

Zögern Sie nicht, vereinbaren Sie noch heute einen Besichtigungstermin. Frau Therese Brunner freut sich auf Ihre Kontaktaufnahme per Telefon 079 853 09 23 oder E-Mail [residence-wohnungsvermietung@seniocare.ch](mailto:residence-wohnungsvermietung@seniocare.ch).



«Wir bieten Menschen mit  
ihrer Geschichte ein Zuhause.»

Niesenweg 1, 3012 Bern  
Tel. +41 31 300 36 36, Fax +41 79 392 92 58  
[residence@seniocare.ch](mailto:residence@seniocare.ch), [www.seniocare.ch](http://www.seniocare.ch)



„Ihr Aus- und Weiterbildungsinstitut IKP:  
**wissenschaftlich – praxisbezogen – anerkannt**“  
Dr. med. Yvonne Maurer

Start:  
14. August 14

Dipl. Psychologischer  
Patienten-Coach IKP

Psychologisches Coaching hilft Patienten, mit schwerwiegenden Diagnosen umzugehen, die Krankheit zu verstehen, eigene Ressourcen und Selbstheilungskräfte zu mobilisieren. Erweitern Sie Ihre Kompetenz in **Psychologie, Coaching und Persönlichkeits-Entwicklung**.

Mehr Infos?

Tel. **031 305 62 66**  
[www.ikp-therapien.com](http://www.ikp-therapien.com)

Ausbildungsinstitut IKP,  
Zürich und Bern



Seit 30 Jahren anerkannt

# «UNSERE ARBEIT IST UNBEZAHLBAR»

Einige Spitex-Patienten brauchen mehr Betreuung, als die Mitarbeitenden leisten können. Deshalb zählt die SPITEX BERN auf die Mitarbeit von Freiwilligen. Fredy Gut und Madeleine Lehmann koordinieren die Freiwilligenarbeit und leisten selbst ehrenamtliche Einsätze. Im «Mittendrin» erzählen sie aus ihrem bewegten Alltag.

Von Madeleine Lehmann, Fredy Gut (Text) und Pia Neuenschwander (Bild)

Wir sind knapp 30 Männer und Frauen, die bei der SPITEX BERN freiwillig Einsätze leisten. Wenn die Spitex-Betriebe mit der Betreuung zeitlich an ihre Grenzen geraten, fragen sie uns Koordinatoren, ob ein Freiwilliger Kapazität für einen Patientenbesuch hat. Wir arbeiten in zwei Gruppen. Das eine Team begleitet die Patienten zum Kaffee, an kulturelle Anlässe, auf Ämter, zu besonderen Einkäufen, ins Spital oder auf den Spielplatz. Die Freiwilligen unterhalten mit Geschichtenerzählen, Musik, Jassen oder Spaziergängen in der Natur. Dabei wird jeder Freiwillige nach seinen Stärken eingesetzt. So besucht eine gelernte Masseurin alle zwei Wochen eine gelähmte Frau und setzt ihre Kenntnisse bei der Patientin ein. Und eine musikalisch talentierte Freiwillige spielt den Patienten jeweils Lieder auf dem Klavier vor oder singt mit ihnen «Übere Gott hard flüge d' Bräme».

## INTENSIVE STERBEBEGLEITUNG

Die zweite Gruppe ist auf Palliative Care spezialisiert. Die Freiwilligen begleiten Schwerstkranke bis zum Ende ihres Lebens und unterstützen deren Angehörige. Sie entlasten die Familie, wenn alles zu viel wird. Sie halten die Stellung, damit die Angehörigen einkaufen oder ein Wochenende abschalten können. Das Team betreut derzeit zum Beispiel jeden Freitagnachmittag eine krebserkrankte Frau, damit ihr muslimischer Mann ein paar Stunden Zeit zum Beten hat. Manchmal haben die Angehörigen Angst, mit der sterbenden Person allein zu sein. Dann sitzen die Freiwilligen neben dem Bett und sind einfach da. Häufig bleibt auch jemand aus dem Team über Nacht. Die auf Sterbebegleitung spezialisierte Gruppe arbeitet eng mit den Fachleuten für Onkologie und Palliative Care der SPITEX BERN zusammen: Wir tauschen uns mit ihnen aus und rapportieren, was wir bei den Patienten beobachten.



Madeleine Lehmann und Fredy Gut koordinieren mit Leidenschaft die Einsätze der freiwilligen Mitarbeiter der SPITEX BERN.

## KEIN ZEITDRUCK

Unsere Arbeit ist eine Ergänzung zu den regulären Leistungen der SPITEX BERN. Häufig sorgen wir mit unseren Einsätzen dafür, dass die Patienten nicht ins Spital oder ins Heim ziehen müssen. Während die Pflegenden der Spitex unter Zeitdruck stehen, brauchen wir unsere Stunden nicht aufzuschreiben. Unsere Arbeit ist unbezahlbar. Nicht weil sie zu teuer wäre, sondern weil wir sie nicht des Geldes wegen leisten. Wir geben menschliche Zuwendung, deren monetärer Wert sich nicht berechnen lässt. Unsere Arbeit ist herausfordernd und äusserst spannend. Sowohl die Freiwilligeneinsätze als auch deren Koordination machen wir wahnsinnig gerne. Dabei lernen wir Menschen aus unterschiedlichsten Kulturen und mit verschiedensten sozialen Hintergründen kennen. Die Tätigkeit bedeutet zudem die Auseinandersetzung mit dem eigenen Tod und Sterben. Insbesondere die Begegnungen mit Schwerstkranken sind nie oberflächlich. Bei den Besuchen geht es immer ums Wesentliche, um das Leben an sich.

**Sie sind auch an einer Mitarbeit als Freiwillige oder Freiwilliger interessiert und möchten noch mehr darüber erfahren?**

Wir freuen uns auf Ihren unverbindlichen Anruf auf die Telefonnummer 031 388 50 50.

# «ICH WOLLTE SCHON IMMER ZUR SPITEX»

Menschen zu Hause pflegen – das hat sich Sierd de Bruin schon immer gewünscht. Heute leitet der 48-Jährige den Spitex-Betrieb Ostring/Schosshalde. Seit April ist Sierd de Bruin neu Leiter der von der SPITEX BERN angebotenen Spezialdienste Mind-, Onkologie- und Palliative-Care.

*Von Res Mettler (Text) und Pia Neuenschwander (Bild)*



*Betriebsleiter und Leiter MOP  
Sierd de Bruin: «Mir ist es ein Anliegen, die Schwächeren in der Gesellschaft zu unterstützen.»*

Sierd de Bruin hat seine Traumstelle gefunden: Seit sechs Jahren arbeitet der gelernte Pflegefachmann als Betriebsleiter für die SPITEX BERN. «Ich wollte schon immer zur Spitex», sagt der 48-Jährige. «Mich fasziniert, dass man die Leute in diesem Job in einem persönlichen Umfeld betreut – eine unglaublich spannende Aufgabe.» Wenn Sierd de Bruin von der Arbeit erzählt, beginnen seine Augen zu leuchten. «Mit dem, was ich tue, kann ich einen kleinen Teil dieser Welt verbessern», sagt er. Dafür sei er bereit, viel zu leisten: «Ich arbeite 120 Prozent.» Seit 2008 leitet Sierd de Bruin den Betrieb Ostring/Schosshalde der SPITEX BERN. Sein Aufgabenbereich ist gross: «Ich bin verantwortlich für die Planung und den reibungslosen Ablauf der Einsätze, die Betreuung unserer Patienten, das Funktionieren des Teams und die Rechnungsstellung», so Sierd de Bruin. «Selbst die Velos, die vor dem Haus stehen, gehören in meinen Verantwortungsbereich», fügt er mit einem Schmunzeln hinzu. Sierd de Bruin leitet ein Team von knapp 30 Mitarbeitenden. Bei seiner Arbeit versuche er, das Potenzial in jedem Menschen zu finden und zu fördern. «Ich will meinen Mitarbeitenden einen Rahmen bieten, in dem sie sich entfalten können.» Wenn ein Team-Mitglied nach einem strengen Arbeitstag das Bedürfnis habe, sich auszusprechen, höre er zu. Und selbstverständlich hat Sierd de Bruin auch für die Anliegen der Patienten stets ein offenes Ohr. «Ich setze alles daran, ihre Wünsche zu erfüllen.»

### EINSATZ FÜR PATIENTEN

So wie neulich, als eine Frau das Team des Betriebs Ostring/Schosshalde bat, ihren Ehemann nach einem Spitalaufenthalt zu Hause zu pflegen. Der Mann hatte nur noch eine kurze Lebenserwartung, und der Kundin war es ein grosses Anliegen, ihn nicht in ein Heim bringen zu müssen. «Obwohl die Pflege zu Hause in diesem Fall sehr aufwendig war, ermöglichten wir es dem Mann, seine letzten Wochen in den eigenen vier Wänden zu verbringen», blickt Sierd de Bruin zufrieden zurück.

### HOLLÄNDISCHE WURZELN

Bis sich der Berufswunsch von Sierd de Bruin erfüllte, dauerte es eine ganze Weile. Noch heute sind im Berndeutschen des 48-Jährigen holländische Akzente hörbar. Aufgewachsen war er im Norden der Niederlande auf dem Land. Während seiner Ausbildung zum Pflegefachmann lernte er die Arbeit in der Psychiatrie kennen. «Mich interessierten psychische Krankheiten, weil diese weniger fassbar sind als körperliche Leiden.» Um

mehr über Depressionen, Angststörungen und Psychosen zu lernen, arbeitete er als junger Pfleger in einer holländischen Akutpsychiatrie. Anfang Zwanzig wechselte der junge Spezialist auf die psychiatrische Abteilung eines Spitals, wo er unter anderem Menschen nach einem Suizidversuch betreute. «Ich habe gelernt, Betroffene in dieser schwierigen Situation zu beruhigen.» Auf der Notfallstation gefielen ihm die hektischen Phasen, in denen er voll präsent sein musste. Noch heute mag er es, wenn bei der Arbeit viel los ist.

### POSITIVER STRESS

Stress ist für Sierd de Bruin nicht immer ausschliesslich negativ. «Wenn wir bei der Arbeit Stress verspüren, sind wir gefordert, und das spornt uns an.» Die Angst vor schwierigen Situationen sei nicht grundsätzlich schlecht. «Umso schöner, wenn wir unsere Ziele dann doch erreichen.» Stress werde dann gefährlich, wenn eine belastende Situation über längere Zeit anhalte und auch die Freizeit beeinträchtige. «Wenn ich nach Hause gehe, schalte ich deshalb ab und lasse alle belastenden Gedanken im Büro.» Zum Ausgleich kocht er gerne, lädt Freunde ein und verreist in ferne Länder – «am liebsten nach Lateinamerika».

### AUS EINEM JAHR WURDEN 23 JAHRE

Zum ersten Mal nach Bern kam Sierd de Bruin 1991, als er in der Schweiz Ferien machte. «Ich habe mich sofort in die Stadt verliebt.» Zurück in Holland bewarb er sich auf eine Stelle im Psychiatriezentrum Münsingen, die er ein halbes Jahr später antrat. Eigentlich wollte er nur ein Jahr in der Schweiz bleiben, um ein wenig das Land kennenzulernen und Ski zu fahren. Inzwischen lebt er seit 23 Jahren in Bern.

### NEUE AUFGABE

Seit Anfang April ist Sierd de Bruin neu Leiter der Spezialdienste Mind-, Onkologie- und Palliative-Care (MOP). In dieser Funktion unterstützt er alle Mitarbeitenden der SPITEX BERN, die über eine Spezialausbildung im Bereich MOP verfügen und sorgt dafür, dass ihre Weiterbildungen stets auf dem neusten Stand sind. Dank seiner Arbeit werden zudem die anderen Betriebsleiter im Bereich MOP entlastet. Zu seinen Aufgaben als Bereichsleiter gehört auch die Beziehungspflege mit den Universitären Psychiatrischen Diensten Bern, mit Heimen, die im Bereich Demenz tätig sind und mit dem Zentrum Schönberg. «Mein Ziel ist es, dass Überweisungen von Patienten zwischen diesen Institutionen und der SPITEX BERN möglichst reibungslos verlaufen.» Wenn Sierd de Bruin von seiner neuen Aufgabe erzählt, spürt man seinen Taten-drang. Wie bei allem, was er anpackt, ist er auch bei dieser Arbeit mit Leidenschaft dabei. ■



## Lassen Sie den Profi für sich kochen!

Der Mahlzeitendienst von Pro Senectute liefert ein- bis zweimal wöchentlich gesunde und schmackhafte Mahlzeiten direkt nach Hause. Es kann ausgewählt werden zwischen normaler oder vegetarischer Kost, Diabetes- oder Schonkost, laktose- oder glutenfreien Menüs. Die Preise variieren zwischen CHF 13.– und 15.– pro Mahlzeit, BezügerInnen von Ergänzungsleistungen profitieren von einer Vergünstigung.

Für Auskünfte, Menüpläne und Bestellungen:  
Domicil Cuisine, Mahlzeitendienst der Pro Senectute Region Bern, Tel. 031 997 47 87,  
E-Mail: [cuisine@domicilbern.ch](mailto:cuisine@domicilbern.ch)



## DR. F. + B. LEDERMANN SCHLOSS-APOTHEKE

Könizstrasse 3 CH-3008 Bern  
Tel. 031 381 88 36 Fax 031 381 95 59  
[www.schloss-apotheke-bern.ch](http://www.schloss-apotheke-bern.ch)

**GRATIS HAUSLIEFERDIENST**

VEREIN BETREUUNG BETAGTER  
3027 BERN - 031 997 17 77  
[WWW.NOTRUFDIENST.CH](http://WWW.NOTRUFDIENST.CH)

# notrufdienst

MEDIZINISCHE HILFE AUF KNOPFDRUCK



SICHERHEIT

**5 ZUHAUSE UND UNTERWEGS**



Ittigen  
Köniz  
Ostermundigen  
Wittigkofen

## tilia – eine attraktive Arbeitgeberin engagiert, zuverlässig, mitarbeiterorientiert

Als anerkannte und gut positionierte Institution mit ihren 4 Zentren in Ittigen, Köniz, Ostermundigen und Wittigkofen beschäftigt *tilia* über 600 Mitarbeitende aus den verschiedensten Berufen und stellt über 70 Ausbildungsplätze zur Verfügung. Mit grossem persönlichem Einsatz prägen alle Mitarbeitenden das Zusammenleben und die Atmo-

sphäre unserer Institution, wobei stets das Wohlbefinden sowie die qualitativ hochwertige Pflege und Betreuung unserer Bewohnerinnen und Bewohner im Mittelpunkt stehen.



Weitere Informationen unter  
[www.tilia-stiftung.ch/](http://www.tilia-stiftung.ch/)  
**attraktive-arbeitgeberin**

**Gut umsorgt**

**tilia Stiftung für Langzeitpflege** | Untere Zollgasse 28 | 3072 Ostermundigen  
Telefon 031 930 01 00 | Fax 031 930 01 01 | [info@tilia-stiftung.ch](mailto:info@tilia-stiftung.ch) | [www.tilia-stiftung.ch](http://www.tilia-stiftung.ch)

# «GENOSSENSCHAFTSMODELL IST FÜR DIE SPITEX BERN SINNVOLL»

Die Carte blanche in diesem «Mittendrin» erhält Alexander Jungmeister. Er ist Geschäftsführer des Instituts für Unternehmensrecht an der Universität Luzern und Leiter des Kompetenzzentrums für Genossenschaftsunternehmen. Anlässlich der Gründung der Spitex Genossenschaft Bern (siehe Seite 18) erläutert er die Vorzüge dieser Unternehmensform.

Von Alexander Jungmeister (Text)

Genossenschaften haben zwar ein etwas verstaubtes Image, doch sie sind zeitgemässer denn je. Seit der Wirtschafts- und Finanzkrise haben Werte wie nachhaltiges und risikoarmes Wirtschaften, demokratische Entscheidungsmechanismen und ein starkes Inlandgeschäft an Bedeutung gewonnen. Das sind klassische Prinzipien von Genossenschaften. Sie treffen damit den Zeitgeist. Wie demokratisch Genossenschaften sind, zeigt sich beispielsweise an den Mitbestimmungsrechten. Es gilt: pro Mitglied eine Stimme. Im Gegensatz zu Aktiengesellschaften, bei denen das Gewicht der Stimme vom Kapital abhängt. In einer Genossenschaft können die Mitglieder nicht mit Geld, sondern nur mit Argumenten überzeugen. Das ist vielleicht schwieriger, dafür aber nachhaltiger.

## ALLE SOLLEN PROFITIEREN

Ein weiterer Unterschied zwischen Aktiengesellschaften und Genossenschaften besteht darin, dass Erstere Gewinn für den Eigentümer erwirtschaften und diesen möglichst maximieren sollen. Genossenschaften dagegen richten ihren Blick auf alle unternehmensrelevanten Gruppen. Sie wollen, dass auch Arbeitnehmer, Kunden, Lieferanten, die Gesellschaft und die Umwelt profitieren. Heute bemühen sich auch Aktiengesellschaften, ihre gesellschaftliche Verantwortung wahrzunehmen. Man nennt das

Corporate Responsibility. Eine Genossenschaft braucht diese spezielle Bezeichnung nicht, weil bei ihr dieser Gedanke bereits in der Gesellschaftsform verankert ist. Genossenschaften basieren zudem stark auf einem Solidaritätsgedanken. Man schliesst sich zusammen, um einander gegenseitig zu unterstützen.

## TRANSPARENZ UND MITBESTIMMUNG

Genossenschaftsmitglieder haben sehr weitreichende Mitbestimmungsrechte. So können sie etwa an der jährlichen Versammlung direkt Einfluss auf die Strategie nehmen. Trotz aller Mitbestimmung muss aber auch eine Genossenschaft geführt werden. Dabei ist die Transparenz so hoch wie bei keiner anderen Unternehmensform: Genossenschafter können jederzeit Einblick in die Geschäfte verlangen.

## FÜR SPITEX GEEIGNET

Das Modell Genossenschaft eignet sich bestens für Organisationen im Gesundheitswesen. Sie haben die Aufgabe, die medizinische Versorgung langfristig zu gewährleisten. Dazu passt die Genossenschaft als nachhaltige Rechtsform sehr gut. Nicht ohne Grund werden auf dem Land häufig Arztpraxen in Genossenschaften umgewandelt. Die Patienten und die Gemeinden können sich an der Genossenschaft beteiligen. Damit



Professor (FH) Dr. Alexander Jungmeister:  
«Genossenschaften sind eine solidarische und nachhaltige Unternehmensform.»

hängt das Bestehen der Praxis nicht mehr allein vom Kapital und der Person des Hausarztes ab. So kann der langfristige Betrieb sichergestellt werden. Mit der Gründung einer Genossenschaft wird auch die ambulante Versorgung im Raum Bern gestärkt und nachhaltig gesichert. Durch den Kauf von Anteilscheinen können sich die Bevölkerung und die lokalen Unternehmen an der Sicherung und Entwicklung einer innovativen und fortschrittlichen ambulanten Gesundheitsversorgung beteiligen. Zugleich stärken sie das finanzielle Fundament der SPITEX BERN und helfen so, attraktive Arbeitsplätze zu sichern. ■

# EIN OFFENES OHR FÜR ALLE SPITEX-PATIENTEN

Sie wissen auf fast jede Frage eine Antwort: die acht Frauen des Kundendienst-Teams der SPITEX BERN. Und sie sind die erste Anlaufstelle für alle Patientinnen und Patienten.

Von Martin Kuster (Text) und Pia Neuenschwander (Bild)



Das Kundendienst-Team der SPITEX BERN (links nach rechts): Ruth Krebs, Heidy Moser, Beatrice Ortner, Therese Marolf, Margrit Hänni, Rebekka Schwab und Anja Stauffer. Nicht auf dem Bild ist Gabriela Cheshkin.

«Ich bin umgefallen und kann nicht mehr aufstehen.» Die alte Frau am Telefon ist verzweifelt. Ruth Krebs vom Kundendienst der SPITEX BERN spricht in beruhigendem Tonfall mit ihr, verspricht ihr, dass gleich jemand vorbeikommt. Mit einem Tastendruck beendet Ruth Krebs das Telefonat und spricht im nächsten Moment mit dem zuständigen Spitex-Betrieb, der umgehend eine Mitarbeiterin bei der Frau vorbeischickt. Die Hilfe im Notfall ist eine der zahlreichen Aufgaben des Kundendienstes der SPITEX BERN. Die acht Mitarbeiterinnen beraten Patienten und Zuweiser wie Ärzte, Spitalpersonal und Angehörige. Sie sprechen mit Vertretern von Krankenkassen und mit Apothekern. Sie nehmen Anmeldungen zur Spitex entgegen und sind Anlaufstelle für administrative Fragen. Zudem übernehmen sie den Kundendienst für BelleVie (Hauswirtschaft und Comfort-Leistungen) und sind verantwortlich für den Empfang und den Hausdienst im Spitex-Hauptsitz.

## BERÜHRENDE GESPRÄCHE

Bei den meisten Anrufen, die der Kundendienst entgegennimmt, geht es um den Einsatzplan der SpiteX-Mitarbeitenden bei den Patienten zu Hause. Manchmal rufen die Patienten aber auch einfach an, um zu reden. Die Mitarbeiterinnen nehmen sich Zeit für die Telefongespräche. «Einige Leute freuen sich den ganzen Tag darauf, mit uns sprechen zu können», sagt Mitarbeiterin Rebekka Schwab. Es kommt vor, dass sie eigentlich zu wenig Zeit für einen Anrufer hat. «Aber auch in einem solchen Fall muss es Platz dafür haben, dass ein Patient sein Herz ausschütten kann.» Manchmal rufen demenzkranke Personen zehn Mal am Tag an und fragen immer wieder das Gleiche. «Das sind berührende Momente», sagt Beatrice Ortner, die stellvertretende Leiterin des Kundendienstes. Beispielsweise, wenn eine demente Frau nach ihrer längst verstorbenen Mutter fragt. «Das Mami ist schon längere Zeit nicht mehr



da», muss Beatrice Ortner dann sagen. Zu Beginn ihrer Arbeit für den Kundendienst seien solche Situationen sehr belastend gewesen. Mittlerweile könne sie aber damit umgehen. Ihre Kollegin Margrit Hänni ergänzt: «Bei dementen Menschen braucht es viel Fingerspitzengefühl.» Die Herausforderung sei jeweils herauszuhören, was die demente Person wirklich wolle und brauche.

### IMMER INFORMIERT

Eine weitere Herausforderung für die Mitarbeiterinnen des Kundendienstes ist es, stets top informiert zu sein bei allen Spitex-Themen, zu denen es Fragen geben könnte. Zum Beispiel zu den Auswirkungen des Sparpakets des Kantons Bern. Kundendienst-Leiterin Anja Stauffer informiert ihre Mitarbeiterinnen laufend über alle wichtigen Belange rund um die Spitex. Was die Mitarbeiterinnen nicht auswendig wissen, können sie auf den zwei Computer-Bildschirmen und im grossen Ordner auf ihrem Pult nachschlagen. Zum Beispiel die Telefonnummer des Mahlzeitendienstes oder eines Physiotherapeuten. Kann der Kundendienst immer alle Fragen beantworten? Anja Stauffer lacht. «Nicht ganz alle. Aber wir klären die Frage ab und melden uns wieder.» Das Kundendienst-Team sehe sich als Dienstleister: «Wir wollen die Patienten der SPITEX BERN um-

fassend betreuen und beraten.» Dazu gehört auch, dass anrufende Patienten so oft wie möglich mit der gleichen Kundendienst-Mitarbeiterin sprechen können. Dafür stellt die Telefonanlage die Anrufe automatisch jener Mitarbeiterin zu, die für den Spitex-Betrieb zuständig ist, der den Anrufer betreut. Wichtig für die Sicherstellung einer hohen Qualität ist auch die Auswertung von aufgezeichneten Gesprächen. Regelmässig hört sich Anja Stauffer diese mit ihren Mitarbeiterinnen an und bespricht Verbesserungsmöglichkeiten. Bei jedem Anruf weist eine automatische Ansage darauf hin, dass das Gespräch aufgezeichnet wird. Die Aufnahmen werden streng vertraulich behandelt und nach 100 Tagen gelöscht.

### HANDY IN DER SCHUBLADE

Die Telefone des Kundendienstes sind wochentags von 7.00 bis 18.00 Uhr besetzt. Nachts und am Wochenende ist der Telefonbeantworter eingeschaltet, den die Mitarbeiterinnen – mit der Unterstützung des Nachtteams – regelmässig von zu Hause aus abhören. Sonst ist für sie nach Feierabend aber Schluss mit Telefon. «Ich bin froh, wenn ich in der Freizeit nicht auch noch telefonieren muss», sagt Beatrice Ortner. Margrit Hänni schreibt lieber SMS. Und Ruth Krebs lässt ihr Handy meist gleich in der Schublade ruhen. ■

## BRIEF DER BEISTÄNDIN EINER PATIENTIN AN DIE SPITEX BERN

Liebe Frau Schwitter

Heute habe ich vom Pflegeheim den definitiven Pflegevertrag für Frau Meier\* erhalten. Also können Sie sie aus Ihrer Betreuungsliste streichen.

Ich möchte nicht verfehlen, Ihnen für die angenehme, freundliche und offene Zusammenarbeit meinen herzlichen Dank auszusprechen. Wir Beistände sind auf eine gute, vertrauenswürdige Zusammenarbeit mit dem Arzt und der Spitex angewiesen, um rechtzeitig, gut und zum Besten der betagten Person entscheiden und handeln zu können. Vielen lieben Dank, es war gut, mit Ihnen zusammenzuarbeiten.

Alles Liebe und Gute wünsche ich Ihnen privat und beruflich. Wir brauchen Mitarbeitende wie Sie, die offen, unkompliziert und innovativ sind.

Liebe Grüsse

Martina Teuscher, Beiständin von Frau Meier

\* Name geändert

## SCHREIBEN SIE UNS!

Liebe Leserin, lieber Leser

Wie gefällt Ihnen die Zeitschrift «Mittendrin»? Was wollten Sie schon immer einmal zum Thema Spitex loswerden? Haben Sie eine Frage an die Spitex-Experten, die auch andere Leser interessieren könnte?

Schreiben Sie uns einen Leserbrief an:

mittendrin@spitex-bern.ch

oder SPITEX BERN – Mittendrin

Könizstrasse 60, Postfach 450, 3000 Bern 5

# WERDEN SIE MITGLIED DER SPITEX GENOSSENSCHAFT BERN

Die SPITEX BERN gründet eine Genossenschaft. Werden Sie Mitglied, und tragen Sie zu einer umfassenden Spitex-Versorgung bei.

Chronische Krankheiten nehmen stetig zu, parallel dazu steigen die Gesundheitskosten weiter an. Der Wunsch, möglichst lange zu Hause leben zu können und professionelle Unterstützung zu bekommen, ist allgegenwärtig und tief in der Gesellschaft verankert. Die Nachfrage nach ambulanter Pflege wird vor diesem Hintergrund in den nächsten Jahren kontinuierlich zunehmen. Ohne öffentliche Spitex ist eine moderne Gesundheitsversorgung nicht möglich. Allerdings nehmen die Beiträge der öffentlichen Hand an die Spitex laufend ab. Die SPITEX BERN will ihre Dienstleistungen und ihre Unterstützungsarbeit auch in Zukunft in bestmöglicher Qualität anbieten können. Mit der Gründung einer Genossenschaft trägt sie zur Sicherung der Generationensolidarität und zum Ausbau einer zeitgemässen Gesundheitsversorgung bei. Die neue Genossenschaft bringt einen grossen wirtschaftlichen Nutzen – für ihre Mitglieder, für Firmenpartner und für die gesamte Gesellschaft.

Werden auch Sie Genossenschafter und tragen Sie dazu bei, dass die umfassende Versorgung der Region Bern mit Spitex-Leistungen langfristig gestärkt wird.

## ALS GENOSSENSCHAFTER

- profitieren Sie von Vorteilen wie etwa Vergünstigungen auf den Dienstleistungen unserer Tochtergesellschaft BelleVie Suisse AG,
- erhalten Sie viermal jährlich das Magazin «Mit-tendrin» mit aktuellen Informationen,
- laden wir Sie zur Generalversammlung mit Essen und Abendprogramm ein.

## SO WERDEN SIE GENOSSENSCHAFTER

Retournieren Sie den ausgefüllten Zeichnungsschein auf der gegenüberliegenden Seite. Sie erhalten eine Rechnung für Ihre Einzahlung (Anzahl Anteilscheine mal Ausgabebetrag von CHF 200.–).



Die SPITEX BERN wird zur Genossenschaft – für eine umfassende Betreuung und Pflege (im Bild: Monique Sauter, Tochter einer Spitex-Patientin).

Bild: Pia Neuenschwander

## WEITERE INFORMATIONEN

Die Statuten, Zeichnungsscheine zum Ausdrucken und weitere Informationen finden Sie auf der Website [www.spitex-bern.ch](http://www.spitex-bern.ch).

## INTERESSIERT AN EINER FIRMEN- MITGLIEDSCHAFT?

Auch Firmen können Mitglied der Spitex Genossenschaft Bern werden. Ausserdem bietet die Genossenschaft interessante Partnerschaftsmodelle an. Kontaktieren Sie uns.



**diaconis**

Wir begleiten Menschen

### Wohnen – Pflege Oranienburg

Gut aufgehoben sein an einem Ort, der christliche Werte mit professionellen Pflegeleistungen verbindet: Zentrumsnah und doch ruhig gelegen, bietet die Oranienburg eine herrliche Aussicht auf Berner Altstadt und Alpenkette. Vielseitige Freizeitangebote und Veranstaltungen und die Andachten in der hauseigenen Kapelle bereichern den Alltag. Die Cafeteria ist täglich geöffnet. Bus, Einkauf, Apotheke, Salem-Spital und Ärztezentrum sind in wenigen Schritten erreichbar.

**Aktuell:**

Auch Ferien- und Gastaufenthalte möglich. Täglich Mittagstisch.

Stiftung Diaconis  
 Wohnen – Pflege Oranienburg  
 Schänzlistrasse 15, 3013 Bern  
 T 031 337 72 00, F 031 337 72 36  
 oranienburg@diaconis.ch, www.diaconis.ch

*Näher am Menschen*

**senevita**  
 Betreutes Wohnen und Pflege

**25**  
 JAHRE  
 senevita

### Lebensqualität im Alter

Zuhause ist, wo man sich aufgehoben fühlt. Die individuellen Wohn- und Betreuungsangebote von Senevita schenken Lebensqualität im Alter.

**Seniorenwohnungen und Pflegezimmer in Bern, Bümpliz, Burgdorf, Muri und Studen.**

**Senevita AG** | Worbstrasse 46 | Postfach 345  
 CH-3074 Muri b. Bern | Telefon +41 31 960 99 99  
 kontakt@senevita.ch | www.senevita.ch

## VORSCHAU MITTENDRIN 3/2014

Das Zentrum Schönberg, das schweizweit erste Kompetenzzentrum für Demenz und Palliative Care, feierte Anfang April die Eröffnung. In der nächsten Ausgabe lesen Sie, wie der Betrieb angelaufen ist. «Mittendrin» 3/2014 erscheint im September.

## TALON ANTEILSCHEIN GENOSSENSCHAFT

- Ich möchte Genossenschafter werden und zeichne ..... Anteilschein/e (mind. 1) der Spitex Genossenschaft Bern zum Ausgabepreis von je CHF 200.–.
- Ich bin bereits Genossenschafter und zeichne ..... zusätzliche/n Anteilschein/e der Spitex Genossenschaft Bern zum Ausgabepreis von je CHF 200.–.
- Korrespondenz bitte an nebenstehende Adresse.
- Korrespondenz bitte an folgende Adresse:  
 .....  
 .....
- Bitte schicken Sie mir ..... weitere Zeichnungsscheine.
- Bitte nehmen Sie mit mir Kontakt auf.
- Ich möchte die Spitex Genossenschaft Bern anders als durch einen Beitritt unterstützen (z.B. durch eine Schenkung oder ein Legat). Bitte nehmen Sie mit mir Kontakt auf.

Name, Vorname: .....

Geburtsdatum: .....

Ggf. Firma: .....

Strasse, Nr.: .....

PLZ, Ort: .....

Telefon: .....

E-Mail: .....

Durch Unterzeichnung dieses Zeichnungsscheines anerkenne ich die Statuten der Spitex Genossenschaft Bern, insbesondere, dass kein Anrecht auf Rückzahlung des/r Anteils/e besteht und dass die Mitgliedschaft nicht übertragbar und nicht vererbbar ist.

Ort, Datum .....

Unterschrift .....



Ihr Zuhause im Alter.

  
Domicil

Neben Selbstbestimmung und einer respektierten Privatsphäre ist für ältere Menschen eine sichere Umgebung mit gepflegter Ambiance wichtig. Domicil bietet ihnen ein Zuhause, das diese Werte lebt.

**So vielfältig wie die Menschen sind, ist auch unser Wohn- und Dienstleistungsangebot.**

Vom unabhängigen Leben in den eigenen vier Wänden bis zur liebevollen intensiven Pflege bieten unsere 21 Häuser im Grossraum Bern und Thun alles für ein erfülltes und aktives Leben im Alter.

Beim Domicil Infocenter erhalten Sie alle gewünschten Auskünfte. Telefon 031 307 20 65.

[www.domicilbern.ch](http://www.domicilbern.ch)



**Nova Taxi**

Nova Taxi 0800 879 879  
0 313 313 313

**WERTKARTE**

- Passt in jedes Portemonnaie, das ideale Geschenk für Freunde
- Die Karte ist gratis und kann aufgeladen werden
- Pro CHF 100.- profitieren Sie von CHF 5.- Rabatt

**0 313 313 313**



**«ICH BIN FAN VOM ROTEN KREUZ. DANK IHM FÜHLE ICH MICH ZU HAUSE SICHER.»**  
Paul von Siebenthal, selbständig wohnender Rentner

Der Rotkreuz-Notruf gibt ein gutes Gefühl im Alltag und Sicherheit im Notfall. Wir beraten Sie gerne: Telefon 031 384 02 00.

Effingerstrasse 25  
CH-3008 Bern  
notruf@srk-bern.ch  
www.srk-bern.ch

**Schweizerisches Rotes Kreuz**   
Bern-Mittelland  
menschlich. stark. engagiert.